香 港 申 訴 專 員
2020/21 年 報 撮 要

正 面 看 投 訴
共 建 好 制 度

香港申訴專員
2020/21年報撮要

投訴及查詢

在本報告年度，本署接到的投訴數目打破歷年記錄，達29,814宗，較上年度的19,767宗增加50.8%。連同由上年度轉入的899宗投訴個案，我們在本年度須處理的投訴合共30,713宗，去年則為20,737宗。至於本年度內接到的查詢則有7,505宗，較去年的8,581宗為少。

在29,814宗投訴中，有25,155宗為同類主題投訴的從屬個案，數目亦創歷來新高。引致較多投訴的課題包括：政府涉嫌沒有就某個位於政府土地的墳墓採取行動、政府如何處理疫情，以及在疫情中公共服務受影響。若豁除同類主題投訴，則本署接到的「一般投訴」（即接到的投訴，但不包括從屬個案）數目與近年的相若。

儘管挑戰重重，我們在本年度完成處理的投訴個案達30,021宗，當中27,195宗經評審後終結，其餘2,826宗則為已跟進並終結的個案，當中有220宗（7.8%）與2019冠狀病毒病疫情有關，主要涉及補貼的審批、公共服務受影響、退回租金／入場費及檢疫安排等問題。

至於27,195宗個案經評審後終結，則是由於投訴缺乏充分理據（1,295宗，佔4.8%），或受本署職權範圍或《申訴專員條例》所限（25,900宗，佔95.2%）。在2020/21年度經評審並終結的個案多於2019/20年度的17,031宗，絕大部分為同類主題投訴。

2020/21年度主要數字一覽

29,814宗
投訴總數

4,659宗
一般投訴（不包括同類主題投訴）

25,155宗
同類主題投訴

7,505宗
查詢

經查訊後終結	87.8%	2,480宗
經全面調查後終結	5.9%	167宗
經調解後終結	6.3%	179宗
已跟進並終結的投訴個案總計	100%	2,826宗

調查及查訊結果

在本報告年度，本署以全面調查方式終結了167宗投訴個案，其中有79宗（佔47.3%）的結論是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有缺失」。在2,480宗以查訊方式終結的個案中，我們在357宗（佔14.4%）內發現事涉機構有缺失或不足之處。

- 成立（6.6%）
- 部分成立（33.5%）
- 投訴不成立，但機構另有缺失（7.2%）
- 不成立（49.7%）
- 未有定論（1.2%）
- 投訴已撤回／中止調查（1.8%）

主動調查

本署在年度內完成了九項主動調查：

- 康樂及文化事務署公眾泳池泳線分配及監管機制
- 滲水投訴調查聯合辦事處處理滲水舉報的成效
- 食物環境衞生署對外判街道潔淨服務的監管
- 私家醫院低收費病床的使用
- 康樂及文化事務署公眾泳池公眾授泳活動的規管
- 有關CSI口罩的生產、分發、點存和使用安排
- 房屋署公共屋邨遊樂及健體設施的保養與維修
- 政府對私人樓宇污水渠錯誤接駁至雨水收集系統問題的處理
- 政府監管私營醫療機構提供疫苗機制

建議

我們在年度內進行了的調查及提出的建議的數目如下：

進行了的全面調查：**167**
提出的建議：**126**

進行了的主動調查：**9**
提出的建議：**68**

獲接納予以落實的建議：
168 (86.6%)

考慮中的建議：
26 (13.4%)

履行服務承諾

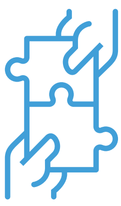
受2019冠狀病毒病疫情影響，被投訴機構需要更長時間才能回應本署的調查及查訊；而本署在年度內間歇性實施特別工作安排，亦影響了處理個案的工作。雖然我們能夠達到服務承諾所訂定的大部分標準，但只有98.1%投訴個案能夠在六個月內完成處理，與承諾指標仍相距0.9個百分點。

投訴	服務標準	承諾指標	達標率
認收投訴個案	5個工作天內	99%	99.9%
受本署職權範圍所限，經初步評審後終結投訴個案	10個工作天內	90%	99.4%
	15個工作天內	99%	99.8%
完成投訴個案	3個月內	80%	82.2%
	6個月內	99%	98.1%

在查詢方面，特別工作安排亦對我們的處理時間有所影響。整體而言，有99%的書面查詢能夠在十個工作天內答覆。

調解

透過不斷努力，本署以調解方式終結的個案由2011/12至2018/19年度平均每年116宗，增至2019/20年度的149宗，在2020/21年度更達到179宗，佔該年度內已跟進並終結個案總數的6.3%。本年度，每宗調解個案的平均處理時間約12天。年度內成功調解的個案中，分別有逾56%及逾93%的個案在十天內及少於一個月便終結。以回應問卷的投訴人作統計，逾88%對本署的調解服務給予正面評價。



調解個案

179宗

涉及公開資料的投訴

在本年度，本署接到涉及公開資料的投訴個案共有110宗，為歷年來的最高記錄，反映市民對於政府開明問責的期望與日俱增。在已終結的136宗涉及公開資料的個案中，本署發現當中58宗(43%）有不足之處。

	《守則》涵蓋的機構	《守則》涵蓋範圍以外的機構
接到的投訴	108	2
已終結的個案*	133	3

*　包括由上年度轉入的個案

重新評審及覆檢個案

在本年度，我們重新評審了277宗個案，其後就當中118宗個案重新展開查訊。我們亦覆檢了220宗個案，並在覆檢後改變了對一宗個案的決定，對其餘219宗個案則維持原來的決定。

香港申訴專員
2020/21年報撮要

傳遞本署的資訊

本署在年度內充分利用電子及社交媒體來進行宣傳推廣，借助資訊科技及網上平台，推動社會上各持份者的參與並與市民接觸。

在本報告年度，我們舉辦了三次新聞發布會及發出兩份新聞公報，先後公布九項主動調查的結果。除了透過傳統方式與傳媒保持聯繫外，本署亦於年度內首次在社交媒體直播新聞發布會，以便能直接與市民接觸。此外，我們在本署的網頁及Facebook專頁上發表更多的調查報告，亦在本署的YouTube頻道播出歷年的宣傳短片。

我們為政府部門／機構舉辦了八次講座，講解本署的工作並分享我們處理投訴的經驗。這些講座或是在部門／機構的辦事處舉行，或是透過網上平台進行。

本年度的申訴專員嘉許獎頒獎典禮於2020年12月4日在網上播放，是歷年來首次沒有在特定場地舉行整個頒獎典禮。運輸署是本年度的大獎得主，另外兩個獲獎部門是衞生署及水務署。在職家庭及學生資助事務處則獲頒調解獎。此外，57名公職人員亦獲頒獎項。

我們透過參與網上會議及網上研討會，與世界各地的申訴專員機構交換意見。2020年11月，本人出席了國際申訴專員協會澳大利西亞暨太平洋區分會的年度會議，而出席網上會議的總調查主任，則在公開討論環節中分享了本署如何以靈活的工作安排適應不斷轉變的年代。此外，本人與同事出席了一個網上研討會，題為「2019冠狀病毒病及申訴專員 – 迎接疫症的挑戰」。

我們積極面對挑戰

我們繼續自行培養人才，務求為公署建立一支幹練的調查團隊。同時，公署盡力推動學習文化，舉辦入職簡介課程及職業培訓工作坊等，讓職員增進工作知識和技能。

公署推行「僱員身心安康計劃」，旨在為職員提供所需的工作指導和輔導，幫助他們在個人及專業方面提升效能。為配合公署的「運用PRIDE指標建立正向機構」計劃，我們在情況許可時，舉辦了數個員工身心健康工作坊，鼓勵員工積極投入生活，以及加強在工作環境的溝通。

由於2019冠狀病毒病疫情再次變得嚴峻，本署一方面在辦公地方減少社交接觸和保持衞生，另外亦採取了特別措施以維持對外服務。

	報告年度[1]				
	16/17	17/18	18/19	19/20	20/21
查詢	**11,564**	**11,424**	**10,403**	**8,581**	**7,505**
投訴					
(a)須處理的投訴個案	**5,732**	**5,587**	**5,808**	**20,737**	**30,713**
– 接到的投訴	4,862[74]	4,829[68]	4,991[349]	19,767[15,034]	29,814[25,155]
– 由上年度轉入	870	758	817	970	899
(b)已完成的投訴個案	**4,974[74]**	**4,770[61]**	**4,838[353]**	**19,838[15,040]**	**30,021[25,155]**
已跟進並終結	**2,907[40]**	**2,724[52]**	**2,912[344]**	**2,807[326]**	**2,826[249]**
– 經查訊後終結[2]	2,556[16]	2,292[37]	2,502[326]	2,418[217]	2,480[246]
– 經全面調查後終結[3]	218[24]	195[15]	205[18]	240[109]	167[3]
– 經調解後終結[4]	133	237	205	149	179
經評審並終結	**2,067[34]**	**2,046[9]**	**1,926[9]**	**17,031[14,714]**	**27,195[24,906]**
– 缺乏充分理據跟進[5]	1,102	1,099	1,037[9]	8,676[7,496]	1,295[203]
– 受條例所限不得調查[6]	965[34]	947[9]	889	8,355[7,218]	25,900[24,703]
(c)已完成的投訴個案百分比= (b) / (a)	**86.8%**	**85.4%**	**83.3%**	**95.7%**	**97.7%**
(d)轉撥下年度= (a) – (b)	**758**	**817**	**970**	**899**	**692**
已完成的主動調查數目	**11**	**12**	**12**	**10**	**9**

註1. 自每年4月1日至翌年3月31日。
註2. 根據《申訴專員條例》第11A條跟進的一般性質的個案。
註3. 根據《申訴專員條例》第12條跟進的較複雜的個案，當中可能涉及嚴重的行政失當、行政體制上的流弊等。
註4. 根據《申訴專員條例》第11B條跟進的個案，當中不涉及行政失當，或只涉及輕微的行政失當。
註5. 基於缺乏表面證據、所涉機構正採取行動，或投訴人只是表達意見等原因而不予跟進並已終結的個案。
註6. 不在本署職權範圍內，或受《申訴專員條例》所限不得調查。
[ ] 表示屬於同類主題投訴個案的數目。

FSC
www.fsc.org
混合產品
源自負責任的森林資源的紙張
FSC™ C017167
採用環保紙張印製